



РН-КРАСНОЯРСКНЕФТЕПРОДУКТ
ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

УТВЕРЖДЕНА

Приказом от «17» марта 2016 г. № 03/35

Введена в действие «17» марта 2016 г.

ИНСТРУКЦИЯ
ООО «РН-КРАСНОЯРСКНЕФТЕПРОДУКТ»

ПОРЯДОК ОБУЧЕНИЯ ПЕРСОНАЛА АЗК/АЗС

№ П2-03 И-001 ЮЛ-178

ВЕРСИЯ 1.00

(с изменениями, внесенными приказом ООО «РН-Красноярскнефтепродукт» от 12.04.2018 [№ 04/18](#))

СОДЕРЖАНИЕ

ВВОДНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
ВВЕДЕНИЕ	3
ЦЕЛИ	3
ЗАДАЧИ	3
ОБЛАСТЬ ДЕЙСТВИЯ	3
ПЕРИОД ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ	4
1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	5
2. ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	6
3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	7
3.1. ТЕОРЕТИЧЕСКОЕ ОБУЧЕНИЕ В УЧЕБНОМ ЦЕНТРЕ	7
3.2. ПОДБОР НАСТАВНИКОВ	10
3.3. ПРАКТИЧЕСКОЕ ОБУЧЕНИЕ ПРАКТИКАНТОВ/СТАЖЁРОВ	12
3.4. РЕЗУЛЬТАТ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО ОБУЧЕНИЯ В УЧЕБНОМ ЦЕНТРЕ	13
3.5. РЕЗУЛЬТАТ ОБУЧЕНИЯ НОВОГО РАБОТНИКА ПРАКТИЧЕСКИМ НАВЫКАМ НА АЗК/АЗС	15
ССЫЛКИ	17
ПРИЛОЖЕНИЯ	18

Права на настоящий ЛНД принадлежат ООО «РН-Красноярскнефтепродукт». ЛНД не может быть полностью или частично воспроизведён, тиражирован и распространён без разрешения ООО «РН-Красноярскнефтепродукт».

© ® ООО «РН-Красноярскнефтепродукт», 2016

ВВОДНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

ВВЕДЕНИЕ

Инструкция ООО «РН-Красноярскнефтепродукт» «Порядок обучения персонала АЗК/АЗС» (далее – Инструкция) устанавливает принципы и процедуры, регулирующие процесс обучения персонала автозаправочных станций и автозаправочных комплексов ООО «РН-Красноярскнефтепродукт», порядок аттестации и требования к уровню знаний, устанавливает требования к наставнику и определяет его обязанности.

Настоящая Инструкция разработана в соответствии со следующими локальными нормативными документами:

- Положение ООО «РН-Красноярскнефтепродукт» «Организация обучения персонала» № П2-03 Р-0024 ЮЛ-178;
- Стандарт ООО «РН-Красноярскнефтепродукт» «Порядок обучения (подготовки) и проверки знаний (аттестации) работников по охране труда и промышленной безопасности» № ПЗ-05 С-0081 ЮЛ-178.

ЦЕЛИ

Настоящая Инструкция разработана с целью установление единых требований к порядку организации обучения персонала АЗК/АЗС.

ЗАДАЧИ

Основными задачами настоящей Инструкции являются регламентация процедур:

- обучения новых работников, с целью приобретения теоретических знаний в Учебном центре;
- обучения новых работников практическим навыкам работы на АЗК/АЗС;
- проверки знаний работников в Учебном центре;
- осуществления подбора опытных работников (наставников);
- обучения опытным работником (наставником) практическим навыкам работы на АЗК/АЗС;
- допуска к самостоятельной работе.

ОБЛАСТЬ ДЕЙСТВИЯ

Настоящая Инструкция обязательна для исполнения:

- менеджером по обучению ООО «РН-Красноярскнефтепродукт»;
- работниками Сектора по персоналу и социальным программам ООО «РН-Красноярскнефтепродукт»;
- работниками Отдела розничных продаж и эксплуатации АЗС ООО «РН-Красноярскнефтепродукт»;
- иных структурных подразделений, задействованных в процессе обучения персонала АЗК/АЗС.

Распорядительные, локальные нормативные и иные внутренние документы не должны противоречить настоящей Инструкции.

ПЕРИОД ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

Настоящая Инструкция утверждается и вводится в действие в ООО «РН-Красноярскнефтепродукт» приказом ООО «РН-Красноярскнефтепродукт».

Настоящая Инструкция признаётся утратившей силу в ООО «РН-Красноярскнефтепродукт» на основании приказа ООО «РН-Красноярскнефтепродукт».

Изменения в Инструкцию вносятся приказом ООО «РН-Красноярскнефтепродукт».

Инициаторами внесения изменений в Инструкцию являются: менеджер по обучению ООО «РН-Красноярскнефтепродукт», руководитель Сектора по персоналу и социальным программам ООО «РН-Красноярскнефтепродукт», а также иные структурные подразделения ООО «РН-Красноярскнефтепродукт» по согласованию с вышеуказанным должностными лицами.

Изменения в Инструкцию вносятся в случаях: изменения законодательства РФ, изменения организационной структуры или полномочий руководителей, совершенствования системы обучения персонала АЗК/АЗС ООО «РН-Красноярскнефтепродукт» и т.п.

Ответственность за поддержание Инструкции в актуальном состоянии возлагается на менеджера по обучению ООО «РН-Красноярскнефтепродукт».

Контроль за исполнением требований настоящей Инструкции и поддержанием ее в актуальном состоянии возлагается на руководителя Сектора по персоналу и социальным программам ООО «РН-Красноярскнефтепродукт».

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ ДЛЯ НАСТОЯЩЕГО ДОКУМЕНТА

ИНСТРУКТАЖ – вид обучения, объяснения задания, сопровождающийся последующей проверкой усвоенного.

ЛИНЕЙНОЕ (ПРОИЗВОДСТВЕННОЕ) СТРУКТУРНОЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ – цех, участок, установка, сектор или любое иное структурное подразделение, реализующее основные или вспомогательные производственные процессы в Обществе Группы ПАО «НК «Роснефть» и принимающее непосредственное участие в процессе производства / переработки продукции, предоставлении услуг / работ, осуществлении продаж нефтепродуктов непосредственно на объектах розничной и оптовой торговли, осуществляющих перевалку / перевозку продукции Общества.

НАСТАВНИК – опытный работник структурного подразделения ООО «РН-Красноярскнефтепродукт», в которое принимается новый работник, обеспечивающий профессиональную адаптацию нового работника, являющийся равным по должности либо выше.

НАСТАВНИЧЕСТВО – практика введения в должность нового работника и обучения его на рабочем месте силами наставников.

РАБОТНИК – физическое лицо, вступившее в трудовые отношения с работодателем.

УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР – структурная единица (при наличии в Обществе)/менеджер по обучению, ответственная/ый за организацию обучения и развития компетенций у персонала АЗК/АЗС основанных на единых стандартах Компании.

КРИТЕРИИ ОТБОРА НАСТАВНИКОВ – совокупность требований, предъявляемых к работнику и необходимых для выполнения функций наставника.

ПРАКТИКА – вид учебной работы, направленный на закрепление теоретических и практических знаний, полученных практикантами в процессе обучения, приобретение и совершенствование практических навыков по направлению подготовки с целью комплексного освоения практикантами всех видов профессиональной деятельности и формирования профессиональных компетенций.

СТАЖИРОВКА – вид дополнительного профессионального образования, который осуществляется в целях формирования и закрепления профессиональных знаний, умений и навыков, полученных в результате теоретической подготовки. Также стажировка осуществляется в целях изучения передового опыта, приобретения профессиональных и организаторских навыков для выполнения обязанностей по занимаемой или более высокой должности.

ПРАКТИКАНТ – вновь принятый работник на должность оператора заправочной станции, оператора заправочной станции-кассира в период практического обучения до аттестации на допуск к самостоятельной работе.

СТАЖЁР – лицо, поступившее на новую работу и проходящее испытательный срок, в течение которого оцениваются его способности, и приобретает опыт работы в своей специальности.

2. ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

АЗК – автозаправочный комплекс.

АЗС – автозаправочная станция.

ДИ – должностная инструкция.

ЗГД – заместитель генерального директора ООО «РН-Красноярскнефтепродукт».

ККТ – контрольно-кассовая техника.

КК – квалификационная комиссия ООО «РН-Красноярскнефтепродукт».

ЛИНЕЙНЫЙ ПЕРСОНАЛ – оператор заправочной станции-кассир, оператор заправочной станции.

КОМПАНИЯ – группа юридических лиц различных организационно-правовых форм, включая ПАО «НК «Роснефть», в отношении которых последнее выступает в качестве основного или преобладающего (участвующего) общества.

НП – нефтепродукты.

ОБЩЕСТВО – ООО «РН-Красноярскнефтепродукт».

ОРПиЭ АЗС – Отдел розничной реализации и эксплуатации АЗС ООО «РН-Красноярскнефтепродукт».

ОКУ – Отдел коммерческого учёта ООО «РН-Красноярскнефтепродукт».

ПБ – пожарная безопасность.

ПБОТОС – промышленная безопасность, охрана труда и окружающей среды.

ПП – первая помощь.

ПТС – Производственно-технический сектор ООО «РН-Красноярскнефтепродукт».

СТРУКТУРНОЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ (СП) – структурное подразделение ООО «РН-Красноярскнефтепродукт» с самостоятельными функциями, задачами и ответственностью в рамках своих компетенций, определенных положением о структурном подразделении.

ТБ – техника безопасности.

ТНП – товары народного потребления.

УЦ – Учебный центр Общества.

3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

3.1. ТЕОРЕТИЧЕСКОЕ ОБУЧЕНИЕ В УЧЕБНОМ ЦЕНТРЕ

Теоретическое обучение в Учебном центре Общества проходят:

- новые работники, принятые на должности работников линейного персонала;
- работники АЗК/АЗС, в случае изменения функциональных обязанностей;
- работники АЗК/АЗС, в случае инициирования обучения Компанией (ПБОТОС, ГО и ЧС).
- работники АЗК/АЗС, желающие повышать свою квалификацию.

Теоретическое обучение осуществляется в соответствии с учебным планом. Приоритетом при формировании учебного плана является профессиональное обучение линейного персонала по программе «Оператор заправочных станций». Обучение по данной программе ([Приложение 7](#)) делится на:

- теоретическое обучение;
- практическое обучение.

Продолжительность практического обучения (практики) составляет для:

- операторов-кассиров – 10 смен;
- операторов заправочных станций – 8 смен.

Итогом теоретического обучения в Учебном центре является проведение тестирования. Итогом практического обучения – оформление листов обучения и контроля ([Приложение 6](#)) и дневников по практике ([Приложения 4, 5](#)), которые заполняются на АЗК/АЗС управляющим АЗК/АЗС на протяжении всего периода практики нового работника.

Решение о допуске работника к самостоятельной работе на АЗК/АЗС после окончания обучения принимается квалификационной комиссией Общества. Состав квалификационной комиссии утверждается приказом, обязательными членами комиссии являются:

- ЗГД по техническим вопросам – главный инженер;
- руководитель Сектора ПБОТОС;
- начальника ОРП и Э АЗС;
- начальника ОКУ;
- руководитель ПТС;
- главный энергетик ПТС;
- менеджер по обучению.

Решение квалификационной комиссии о допуске работника к самостоятельной работе на АЗК/АЗС оформляется протоколом с выдачей свидетельства установленного образца.

В случае положительного решения о допуске работника к самостоятельной работе на АЗК/АЗС, последнему выдаётся свидетельство о присвоении профессии «Оператор заправочных станций».

Таблица 1

Обучение операторов заправочной станции-кассиров/операторов заправочных станций в Учебном центре

№	ОПЕРАЦИЯ (ФУНКЦИЯ)	ОТВЕТСТВЕННЫЙ ИСПОЛНИТЕЛЬ, СРОК ИСПОЛНЕНИЯ	МЕТОД И ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ
1	Сбор потребности в обучении	Менеджер ОРПиЭ АЗС	<p><u>Входящий:</u> Заявка на обучение, поступившая от управляющего АЗК/АЗС, менеджерам ОРПиЭ АЗС.</p> <p><u>Продукт:</u> Потребность в профессиональном обучении работников ОРПиЭ АЗС, направленная менеджеру по обучению.</p> <p><u>Требование:</u> Потребность оформляется списком работников с указанием ФИО, должности и номера АЗК/АЗС.</p>
2	Формирование группы для обучения в Учебном центре	Менеджер по обучению (по заявке ОРПиЭ АЗС), по мере формирования группы	<p><u>Входящий:</u> Потребность в профессиональном обучении работников ОРПиЭ АЗС, направленная менеджеру по обучению.</p> <p><u>Продукт:</u> Список группы, дата и место обучения, направленные для согласования в ОРПиЭ АЗС.</p> <p><u>Требование:</u> На основании поступившей потребности менеджер по обучению формирует группу для обучения. Рекомендуемое количество участников в одной группе от восьми до шестнадцати человек.</p>
3	Подготовка служебной записки	Менеджер ОРПиЭ АЗС	<p><u>Входящий:</u> Список группы, дата и место обучения.</p> <p><u>Продукт:</u> Подписанная начальником ОРПиЭ АЗС служебная записка о направлении работников ОРПиЭ АЗС на профессиональное обучение (Приложение 1).</p> <p><u>Требование:</u> Подписанная служебная записка направляется специалисту по кадрам Сектора по персоналу и социальным программам для подготовки проекта приказа.</p>
4	Подготовка проекта приказа о проведении обучения работников АЗК/АЗС	Специалист по кадрам, не позднее 5 рабочих дней до даты начала обучения	<p><u>Входящий:</u> Подписанная начальником ОРПиЭ АЗС служебная записка о направлении работников ОРПиЭ АЗС на профессиональное обучение.</p> <p><u>Продукт:</u> Проект приказа о проведении обучения работников АЗК/АЗС</p> <p><u>Требование:</u> Проект приказа о проведении обучения работников АЗК/АЗС согласуется и утверждается в установленном в Обществе порядке, а затем направляется менеджером по обучению управляющим АЗК/АЗС.</p>
5	Обеспечение явки работников управляющими АЗК/АЗС	Управляющий АЗК/АЗС, не позднее 4 рабочих дней до даты начала обучения	<p><u>Входящий:</u> Утвержденный приказ о проведении обучения работников АЗК/АЗС</p> <p><u>Продукт:</u> Откорректированный сменный график выхода работников АЗК/АЗС</p> <p><u>Требования:</u></p>

№	ОПЕРАЦИЯ (ФУНКЦИЯ)	ОТВЕТСТВЕННЫЙ ИСПОЛНИТЕЛЬ, СРОК ИСПОЛНЕНИЯ	МЕТОД И ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ
			Управляющий АЗК/АЗС корректирует сменный график, чтобы обеспечить присутствие на обучении работников, оформляет дневник практики работника и передаёт в Учебный центр.
6	Теоретическое обучение в Учебном центре	Менеджер по обучению , согласно приказу о проведении обучения	<p><u>Входящий:</u> Приказ о проведении обучения работников АЗК/АЗС.</p> <p><u>Продукт:</u> Работники АЗК/АЗС, прошедшие теоретическое обучение и показавшие результаты по итоговому тестированию не ниже 60 %</p> <p><u>Требование:</u> Обучение производится в соответствии программой обучения (Приложение 8). Для чтения отдельных разделов программы при необходимости привлекаются специалисты структурных подразделений Общества. Требования к знаниям обученных работников АЗК/АЗС установлены в пункте 3.6 настоящей Инструкции.</p>
7	Проверка теоретических знаний работников АЗК/АЗС по результатам обучения	Менеджер по обучению , последний день обучения	<p><u>Входящий:</u> Тестовые задания, составленные по программе обучения.</p> <p><u>Продукт:</u> Результаты тестирования</p> <p><u>Требование:</u> По результатам тестирования квалификационной комиссией утверждается протокол и принимается решение о допуске работника к работе на АЗК/АЗС с выдачей ему свидетельства установленного образца. Менеджер по обучению заполняет специальную оценочную форму в копии дневника практики (Приложение 4, 5). Копия дневника хранится в Учебном центре в отдельной папке весь период его работы.</p>

3.2. ПОДБОР НАСТАВНИКОВ

Для скорейшего вовлечения новых работников, поступающих на работу на АЗК/АЗС, развития компетенций, улучшения качества их подготовки к дальнейшей эффективной деятельности в соответствии со стандартами и правилами, принятыми в Обществе, а также быстрого приобретения практических навыков назначаются наставники.

На каждом АЗК/АЗС должно быть минимум по два наставника (один старший смены, один управляющий).

Наставником должен быть определен работник, соответствующий следующим требованиям:

- опыт работы для оператора заправочных станций не менее **шести месяцев** и для оператора-кассира – не менее **двенадцати месяцев**;
- знание ЛНД Компании/Общества, регламентирующей деятельность работника АЗК/АЗС;
- отсутствие дисциплинарных взысканий;

- согласие выполнять данные обязанности;
- прохождение в полном объёме Программы обучения наставников в Учебном центре.

Процесс подбора и обучения наставников представлены в Таблице 2.

Таблица 2
Подбор и обучение наставников

№	ОПЕРАЦИИ ПРОЦЕССА	ОТВЕТСТВЕННЫЙ, СРОК ВЫПОЛНЕНИЯ	МЕТОДЫ
1	Подбор кандидата на роль наставника на АЗК/АЗС	Управляющий АЗК/ АЗС, по мере необходимости	<p><u>Входящий:</u> Необходимость в наставничестве нового работника на АЗК/АЗС.</p> <p><u>Продукт:</u> Согласованная кандидатура наставника для нового работника АЗК/АЗС.</p> <p><u>Требования:</u> Управляющий АЗК/АЗС предлагает кандидатов в наставники. Начальник ОРП и менеджер по обучению согласуют кандидата/ов. Требования к наставникам и их количеству на АЗК/АЗС установлены в пункте 3.2 настоящей Инструкции.</p>
2	Обучение наставника/ов в Учебном центре	Менеджер по обучению, по мере формирования группы наставников для обучения	<p><u>Входящий:</u> Согласованные кандидатуры наставников АЗК/АЗС, формирование группы наставников АЗК/АЗС для обучения</p> <p><u>Продукт:</u> Приказ о проведении обучения наставников АЗК/АЗС</p> <p><u>Требования:</u> Проект приказа о проведении обучения наставников готовится в установленном в Обществе порядке. Обучение наставников согласно программе обучения (Приложение 2) проводится менеджером по обучению в Учебном центре. После обучения наставник имеет право приступать к обучению практикантов/стажёров на АЗК/АЗС.</p>
3	Подготовка проекта приказа о назначении наставников на АЗК/АЗС	Менеджер по обучению, в течение 5 рабочих дней после даты окончания обучения наставников	<p><u>Входящий:</u> Наставник, прошедший обучение в Учебном центре Общества</p> <p><u>Продукт:</u> Утвержденный генеральным директором приказ о назначении наставников на АЗК/АЗС</p> <p><u>Требование:</u> Приказ направляется в ОРПиЭ АЗС, доводится менеджером ОРПиЭ АЗС до работников АЗК/АЗС.</p>

3.3. ПРАКТИЧЕСКОЕ ОБУЧЕНИЕ ПРАКТИКАНТОВ/СТАЖЁРОВ

Организация практического обучения на АЗК/АЗС, функциональные обязанности управляющий АЗК/АЗС, процесс обучения наставником практиканта описан в Таблице 3.

Таблица 3
Обучение практикантов/стажёров наставником на АЗК/АЗС

№	ОПЕРАЦИЯ (ФУНКЦИЯ)	ОТВЕТСТВЕННЫЙ ИСПОЛНИТЕЛЬ, СРОК ИСПОЛНЕНИЯ	МЕТОД И ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ
1	Составление графика практического обучения нового работника	Управляющий АЗК/АЗС, в первый рабочий день нового работника	<p>Входящий: Приказ о назначении наставников на АЗК/АЗС</p> <p>Продукт: График практики нового работника АЗК/АЗС</p> <p>Требования: В соответствии с приказом о назначении наставников управляющий АЗК/АЗС определяет наставника для проведения практического обучения нового работника и знакомит его с графиком практики.</p>
2	Проведение первичного инструктаж на рабочем месте	Управляющий АЗК/АЗС, в первый рабочий день нового работника	<p>Продукт: Первичный инструктаж на рабочем месте, проведенный с практикантом</p> <p>Требования: Проводится в начале первого рабочего дня практиканта в соответствии с программой инструктажа на рабочем месте и требованиями Стандарта ООО «РН-Красноярскнефтепродукт» «Порядок обучения (подготовки) и проверки знаний (аттестации) работников по охране труда и промышленной безопасности» № ПЗ-05 С-0081 ЮЛ-178</p>
3	Ознакомление практиканта с работой АЗК/АЗС и закрепление его за наставником	Управляющий АЗК/АЗС, в первый рабочий день нового работника (1,5-2 часа)	<p>Продукт: Практикант, ознакомленный со структурой и коллективом АЗК/АЗС</p> <p>Требования: Управляющий АЗК/АЗС знакомит практиканта с коллективом и структурой АЗК/АЗС, объясняет правила поведения, проводит инструктаж в соответствии с чек-листом управляющего АЗК/АЗС проведения инструктажа нового работника (Приложение 3). Работнику выдаётся комплект спецодежды в соответствии с Нормативами ООО «РН-Красноярскнефтепродукт» «Выдача бесплатной сертифицированной или декларированной специальной одежды, обуви и других средств индивидуальной защиты работниками Общества» № ПЗ-05 Н-0002 ЮЛ-178 и именной бейдж с надписью «практикант». Закрепление практиканта за наставником производится управляющим АЗК/АЗС с записью в Журнале стажировки персонала на рабочем месте (Приложение 8)</p>

№	ОПЕРАЦИЯ (ФУНКЦИЯ)	ОТВЕТСТВЕННЫЙ ИСПОЛНИТЕЛЬ, СРОК ИСПОЛНЕНИЯ	МЕТОД И ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ
4	Практическое обучение практиканта	Наставник , не менее восьми 12-ти часовых смен.	Продукт: Практикант, соответствующий требованиям к умениям, установленным пунктом 3.4 настоящей Инструкции Требование: Управляющий АЗК/АЗС должен присутствовать 2-3 часа на первом дне обучения с целью контроля качества предоставляемого обучения. Далее наставник проводит обучение нового работника самостоятельно в установленном пунктом 3.5 настоящей Инструкции порядке, руководствуясь дневником практики (Приложение 4, 5).
5	Аттестация практических навыков практиканта	Управляющий АЗК/АЗС , последний день обучения (два часа)	Продукт: Практикант, соответствующий требованиям к умениям, установленным в пункте 3.5 настоящей Инструкции Требования: По окончании обучения наставник заранее сообщает управляющему АЗК/АЗС о готовности практиканта/стажёра к проверке практических навыков. Управляющий АЗК/АЗС в течение 1-2 часов посредством наблюдения и с помощью Листа обучения и контроля (Приложение 6) проводит аттестацию практиканта. Дневник практики и Лист обучения и контроля практиканта хранится в специальной папке на АЗК/АЗС постоянно (весь период трудового деятельности работника на АЗК/АЗС). Копия хранится в Учебном центре.
6	Выдача свидетельства о профессиональном обучении «Оператор заправочных станций»	Менеджер по обучению , после успешной сдачи работниками тестирования и аттестации практических навыков	Продукт: Свидетельство, подписанное генеральным директором и менеджером по обучению Требования: Выдаётся работнику, успешно прошедшему теоретический и практический курс обучения под подпись в книге регистрации свидетельств о профессиональном обучении работников

Оплата Практиканту/Стажёру производится в соответствии с тарифной ставкой, установленной штатным расписанием.

Управляющий АЗК/АЗС должен осуществлять регулярный контроль за проведением обучения практиканта наставниками (сроки, содержание и качество отработки учебных вопросов, заполнение дневников практики).

3.4. РЕЗУЛЬТАТ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО ОБУЧЕНИЯ В УЧЕБНОМ ЦЕНТРЕ

После прохождения обучения в Учебном центре оператор заправочной станции-кассир должен знать:

1. Историю ПАО «НК «Роснефть», место Общества в Компании и стратегию её

развития.

2. Устройство АЗК/АЗС.
3. Стандарты обслуживания посетителей.
4. Правила взаимодействия с посетителями в конфликтных ситуациях.
5. Наименования, марки, сорта, назначение и внешние отличия нефтепродуктов.
6. Правила приёма, хранения и отпуска нефтепродуктов.
7. Основные правила ТБ, ОТ, ПБ и реагирования на ЧС, методы оказания первой помощи.
8. Средства измерения и контроля качества, применяемые на АЗК/АЗС.
9. Экологические требования, предъявляемые к АЗК/АЗС.
10. Принципы мерчандайзинга.
11. Классификацию моторных масел.
12. Правила приёма, хранения и отпуска ТНП.
13. Трудовую дисциплину.
14. Правила работы на ККТ.

После прохождения обучения оператор заправочной станции должен знать:

1. Историю Компании, место Общества в Компании и стратегию её развития.
2. Стандарты обслуживания посетителей.
3. Правила взаимодействия с посетителями в конфликтных ситуациях.
4. Принцип работы топливораздаточного и резервуарного оборудования.
5. Наименования, марки, сорта, назначение и внешние отличия нефтепродуктов.
6. Правила приёма, хранения и отпуска нефтепродуктов.
7. Основные правила ТБ, ОТ, ПБ и реагирования на ЧС, методы оказания первой помощи.
8. Средства измерения и контроля качества, применяемые на АЗК/АЗС.
9. Экологические требования, предъявляемые к АЗК/АЗС.
10. Трудовую дисциплину.

Рекомендуемый порядок:

- первый этап – теоретическое обучение в Учебном центре;
- второй этап – практическое обучение на АЗК/АЗС.

Последовательность практического (обучение на рабочем месте) и теоретического обучения в Учебном центре может меняться.

Новый работник, прошедший практическое обучение, должен быть включен в ближайшую группу на теоретическое обучение, которое должно быть проведено не позднее, чем через 20 дней с даты начала практического обучения.

Не допускается направление на теоретическое обучение работника, сменившегося после ночной/суточной смены.

Для обучения по разделам – техника безопасности и охрана труда, работа с нефтепродуктами, техническое устройство узлов ТРК – могут привлекаться специалисты соответствующего профиля.

Пропуск Практикантом/Стажёром занятий без уважительной причины, является прогулом, поскольку период обучения на обязательных для работников АЗС/АЗК курсах повышения квалификации является рабочим временем, входит в стаж работы и оплачивается в установленном порядке.

К сдаче итогового тестирования допускаются работники, прослушавшие все темы.

Работник, показавший результат по итоговому тесту ниже 60% - к работе на АЗК не допускается и направляется на повторное тестирование в течение 5 рабочих дней с даты последней аттестации.

3.5. РЕЗУЛЬТАТ ОБУЧЕНИЯ НОВОГО РАБОТНИКА ПРАКТИЧЕСКИМ НАВЫКАМ НА АЗК/АЗС

После прохождения обучения с наставником на АЗК/АЗС, оператор-кассир должен уметь:

1. Производить обслуживание клиентов на АЗК/АЗС в соответствии с корпоративными стандартами Компании.
2. Осуществлять отпуск НП, ТНП и осуществлять работу на ККТ в том числе по обслуживанию пластиковых карт.
3. Пользоваться средствами измерения и контроля качества НП.
4. Осуществлять выставление товара в соответствии с принципами мерчандайзинга;
5. Соблюдать правила ПБ, ОТ и ОС.
6. Выполнять требования ДИ, а также правила внутреннего трудового распорядка Общества.

После прохождения обучения с наставником на АЗК/АЗС оператор заправочных станций должен уметь:

1. Производить обслуживание клиентов на АЗК/АЗС в соответствии с корпоративными стандартами Компании.
2. Производить заправку автотранспорта нефтепродуктами с использованием ТРК.
3. Соблюдать правила ПБ, ОТ и ОС.
4. Выполнять требования ДИ, а также правила внутреннего трудового распорядка Общества.

К самостоятельной работе практикант/стажёр допускается, только после прохождения теоретического и практического обучения.

В течение всего периода обучения практикант/стажёр должен быть закреплен за одним и тем же опытным работником (наставником), за исключением особых случаев.

Увеличение продолжительности практического обучения может происходить в исключительных случаях, только по решению управляющего АЗК/АЗС.

Порядок практического обучения:

Первый этап. Подготовка

Данный шаг включает в себя подготовку наставника и Практиканта/Стажёра до начала обучения. Наставник должен повторить корпоративные стандарты обслуживания клиентов на АЗК/АЗС и подготовить рабочее место. Практикант/Стажёр должен пройти Первичный инструктаж на рабочем месте и расписаться в журнале.

Второй этап. Представление

На данном этапе наставник показывает и рассказывает Практиканту/Стажёру, какие процессы (действия) и как должны выполняться, в соответствии с Дневником практики ([Приложение 4, 5](#)). Добивается от Практиканта/Стажёра правильного понимания сути и последовательности выполнения процессов (операций). Даёт Практиканту/Стажёру возможность практически выполнить каждую операцию.

Третий этап. Практика

Данный шаг заключается в практическом выполнении Практикантом/Стажёром операций, которые ему были показаны и объяснены наставником. Наставник должен контролировать каждое действие Практиканта/Стажёра, давать свои комментарии по ходу выполнения последним действий (операций). Практикант/Стажёр должен проговаривать порядок и последовательность своих действий.

Четвертый этап. Контроль

На данном этапе Практикант/Стажёр самостоятельно работает, наставник контролирует и оценивает работу.

На протяжении всего периода обучения наставник отвечает за практические действия Практиканта/Стажёра и находится рядом с ним.

Практикант/Стажёр обучается на том АЗК/АЗС, где в дальнейшем будет работать.

ССЫЛКИ

- Положение ООО «РН-Красноярскнефтепродукт» «Организация обучения персонала» № П2-03 Р-0024 ЮЛ-178 версия 1.00, утвержденное и введенное в действие приказом ООО «РН-Красноярскнефтепродукт» от 20.10.2016 № 10/28.
- Стандарт ООО «РН-Красноярскнефтепродукт» «Порядок обучения (подготовки) и проверки знаний (аттестации) работников по охране труда и промышленной безопасности» № ПЗ-05 С-0081 ЮЛ-178 версия 1.00, утвержденный и введенный в действие приказом ООО «РН-Красноярскнефтепродукт» от 22.06.2009 № 06/23.
- Нормативы ООО «РН-Красноярскнефтепродукт» «Выдача бесплатной сертифицированной или декларированной специальной одежды, обуви и других средств индивидуальной защиты работниками Общества» № ПЗ-05 Н-0002 ЮЛ-178 версия 3.00, утвержденные и введенные в действие приказом ООО «РН-Красноярскнефтепродукт» от 28.06.2011 № 06/52.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Таблица 4
Перечень Приложений к Инструкции

НОМЕР ПРИЛОЖЕНИЯ	НАИМЕНОВАНИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ	ПРИМЕЧАНИЕ
1	Образец служебной записки	Включено в настоящий файл
2	Программа обучения наставников	Включено в настоящий файл
3	Чек-лист инструктажа	Включено в настоящий файл
4	Дневник стажировки оператора-кассира	Включено в настоящий файл
5	Дневник стажировки оператора заправочных станций	Включено в настоящий файл
6	Лист обучения и контроля оператора-кассира/оператора заправочных станций	Включено в настоящий файл
7	Программа профессионального обучения «Оператор заправочных станций»	Включено в настоящий файл
8	Форма журнала о стажировке	Включено в настоящий файл

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ОБРАЗЕЦ СЛУЖЕБНОЙ ЗАПИСКИ

ООО «РН-Красноярскнефтепродукт»
 Отдел розничных продаж и
 эксплуатации АЗС

Генеральному директору

 (ФИО)

СЛУЖЕБНАЯ ЗАПИСКА

от ____ . ____ .20__ № _____

О направлении сотрудников ОРП и ЭАЗС
 на профессиональное обучение

Прошу направить сотрудников Отдела розничных продаж на профессиональное обучение по теме: «Оператор заправочных станций» с отрывом от работы с __ по __. __.20__ г.

Список сотрудников Отдела розничных продаж и эксплуатации АЗС:

№	АЗК №	ФИО	Должность
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			

Начальник ОРПиЭ АЗС

 (ФИО)

ПРИЛОЖЕНИЕ 2. ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ НАСТАВНИКОВ**Программа обучения наставников
(8 часов)**

№	Наименование тем занятий	Количество часов
I	Программа теоретического обучения «Наставники на АЗК/АЗС»	
1.	Стандарты работы оператора заправочных станций	1
2.	Трудовая дисциплина. Должностные инструкции. Кодекс деловой этики.	1
3.	Устройство АЗК/АЗС	1
4.	Общение и наставничество на АЗК/АЗС	2
5.	Навыки контроля, методы контроля	2
	Экзамен	1
	Итого	8
	Всего	8

ПРИЛОЖЕНИЕ 3. ЧЕК-ЛИСТ УПРАВЛЯЮЩЕГО АЗК/АЗС ПРОВЕДЕНИЯ ИНСТРУКТАЖА НОВОГО РАБОТНИКА

Чек-лист управляющего АЗК/АЗС проведения инструктаж нового работника

Чек-лист используется в качестве плана проведения инструктажа. Рекомендуется проводить этапы знакомства с АЗК/АЗС в указанном порядке. Знакомство занимает 1-1,5 часа.

АЗК/АЗС № _____ Практикант (ФИО) _____

ПОДГОТОВКА:

- Собрать и перечитать все материалы и источники для проведения знакомства (инструкции, руководство и т.д.).
- Подготовить комплекты материалов для стажера (инструкции, комплект униформы, документы для подписи, памятка работника и т.д.)

ПРЕДСТАВЛЕНИЕ:

- Поприветствовать нового работника.
- Представиться. Познакомиться с работником.
- Провести первичный инструктаж на рабочем месте
- Представить стажера работающей смене
- Объяснить принцип коллективной материальной ответственности на АЗК/АЗС
 - Попросить заполнить бланки (договор о материальной ответственности, журнал учета униформы, журнал прохождения техники безопасности)
- Выдать памятку работника (работник должен прочитать дома и в следующую смену задать все вопросы)

ОБЪЯСНИТЬ СТАЖЕРУ СЛЕДУЮЩИЕ АСПЕКТЫ РАБОТЫ НА АЗК/АЗС:

- Основные обязанности Оператора – продавца (оператора – заправочной станции)
- Оплата труда работника (постоянная часть, переменная часть). От чего зависит размер переменной части.
- Возможности повышения по службе.
- Принципы работы в компании, правила трудового распорядка
- Правила поведения на АЗК/АЗС (этические нормы поведения в коллективе).
- Обучение в Компании (практическое обучение на станции + теоретическое в Учебном центре).
- Техника безопасности
 - Обращение с топливом
 - Ограничения для персонала (курение, употребление пищи в определенных местах и т.д.)
 - Опасные зоны АЗК/АЗС.
 - Действие в случае пожара, взрыва, разбойного нападения.
 - Местонахождение и устройство огнетушителей и других средств пожаротушения
 - Местонахождение средств индивидуальной защиты
 - Где отключается электроэнергия
- Что Компания ожидает от нового работника
- РОСНЕФТЬ в обществе. Имидж торговой марки.

ОСМОТР ОБЪЕКТОВ АЗК/АЗС, НАБЛЮДЕНИЕ ЗА РАБОТОЙ ПЕРСОНАЛА:

- Осмотр складских помещений (объясните принцип ротации продуктов на складе, расскажите о поддержании порядка и выполнении принципа безопасности).
- Осмотр внешней территории АЗК/АЗС (ТРК, резервуарный парк).
- Командная работа операторов – продавцов и операторов заправочной станции
- Техника безопасности при работе с топливом и с оборудованием.
- Поддержание чистоты, правила парковки автомобилей
- Осмотр торгового зала, прилавка.
 - Объяснить значение удовлетворения потребностей посетителей
 - Обратить внимание на культуру обслуживания и чистоту
 - Объяснить значение скорости обслуживания
 - Объяснить значение решения жалоб посетителей
- Показать рабочие помещения и офис управляющего (объясните, что управляющий всегда готов помочь решить проблемы работника, возникающие в процессе работы).
- Показать шкафчик работника, место для приема пищи, место для курения.
- Показать расписание работников (объяснить, где и когда оно вывешивается, показать, как оно читается).
- Обеспечить работника формой и значком.
- Задать контрольные вопросы по раскрытым темам

Ознакомил: _____ Должность _____ Ф.И.О. _____ Подпись _____

ПРИЛОЖЕНИЕ 4. ДНЕВНИК ПРАКТИКИ ОПЕРАТОРА-КАССИРА



ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «РН-КРАСНОЯРСКНЕФТЕПРОДУКТ»
(ООО «РН-Красноярскнефтепродукт»)

ДНЕВНИК ПО ПРАКТИКЕ

Оператора-кассира

Ф.И.О. практиканта _____

Дата прохождения практики с «__» _____ 20__ г.

по «__» _____ 20__ г.

г. Красноярск

В конце рабочего дня наставник должен отметить те разделы, которые прошёл практикант (стажёр), и оценить уровень усвоения материала.

Подготовка практиканта (стажёра) делится на три уровня:

Первый – практикант (стажёр) знает суть выполняемой работы, и наблюдал за выполнением ее наставником.

Второй – практикант (стажёр) выполнял соответствующую работу под наблюдением наставника.

Третий – материал усвоен, практикант (стажёр) может самостоятельно выполнять соответствующую работу.

ДЕНЬ СТАЖИРОВКИ	ФАМИЛИЯ НАСТАВНИКА	ПОДПИСЬ НАСТАВНИКА
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

Задача	Уровень усвоения	День практики										Рекомендуемый день практики	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
ЧИСТОТА, ВНЕШНИЙ ВИД													
Полный комплект спецодежды, есть бейдж	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1-10
Спецодежда чистая, глаженная	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1-10
Поддерживает чистоту на рабочем месте	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1-10
РАБОТА НА КАССЕ													
Кассовый терминал – основные компоненты	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1
Обзор основных функций кассового терминала	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1
Обозначения на мониторе кассового терминала	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1
Правила обращения с денежной наличностью	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1
Отпуск топлива через кассовый терминал	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2
Отпуск ТНП через кассовый терминал	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2

Задача	Уровень освоения	День практики										Рекомендуемый день практики
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Совместный отпуск топлива и ТНП через кассовый терминал	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2
Отпуск нефтепродукта по талонам	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Отпуск нефтепродукта по пластиковым картам	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3
Отпуск нефтепродуктов по картам «РОСНЕФТЬ»	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3
Открытие смены	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4
Закрытие смены	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5
Инкассация	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	6
Действия в нештатных ситуациях (касса «зависла», ТРК «зависла»)	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	6
ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ												
Стандарты обслуживания клиентов (7 шагов)	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1-3
Помощь клиентам в торговом зале	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	7-8
Решение конфликтных ситуаций	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	7-8

Задача	Уровень освоения	День практики										Рекомендуемый день практики
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
РАБОТА С НЕФТЕПРОДУКТАМИ												
Прием нефтепродуктов	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	8-10
Соблюдение ТБ при приеме нефтепродуктов	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	8-10
Оформление документации на принимаемые и реализованные нефтепродукты	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	8-10

Задача	Уровень освоения	День практики										Рекомендуемый день практики
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
РАБОТА С ТОВАРОМ												
Когда нужно выкладывать товар	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4-6
Основные принципы выкладки товара	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4-6
Выкладка товара на стеллажи	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4-6
Контроль за сроками годности товара	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4-6

Задача	Уровень усвоения	День практики	Рекомендуемый день практики
Поддержание чистоты торгового зала и стеллажей	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	4-6

ОТЗЫВ УПРАВЛЯЮЩЕГО АЗК/АЗС № ____.

Практикант (стажёр) _____ закончил (а) практику и готов(а) к самостоятельной работе на АЗК/АЗС. Подтверждаю, что обучение по всем темам, указанным в контрольном листе и дневнике практики проведено в полном объеме и усвоено практикантом (стажёром).

Управляющий АЗК/АЗС № _____
 / _____ /

Ф.И.О

Подпись

Комментарии: _____

С оценкой ознакомлен (а) _____ И.О. Фамилия практиканта (стажёра)

Обучение в Учебном центре Общества

Название Курса	Оценка	Подпись Менеджера по обучению

ОТЗЫВ МЕНЕДЖЕРА ПО ОБУЧЕНИЮ

Практикант (стажёр) _____ закончил(а) обучение в Учебном центре. Подтверждаю, что обучение согласно программы (159 ч) проведено в полном объёме.

Результат теста _____ %.

Менеджер по обучению _____ / _____ /

Ф.И.О.

Подпись

Комментарии: _____

ХАРАКТЕРИСТИКА ПРАКТИКАНТА (СТАЖЁРА)

Ф.И.О. практиканта (стажера): _____

Должность _____ № АЗК/АЗС _____

Дата приёма на работу _____ Период практики _____

Критерии оценки:

Плохо – никак не проявляет данное качество

Посредственно – редко проявляет данное качество

Хорошо – проявляет данное качество

Отлично – обладает данным качеством

Показатель	Оценка			
	плохо	удовлетворительно	хорошо	отлично
Результативность работы				
	Комментарий:			
Знания по профилю должности				
	Комментарий:			
Отношение к работе, работоспособность				
	Комментарий:			
Инициативность, творческие способности				
	Комментарий:			
Дисциплинированность, управляемость				
	Комментарий:			
Отношения с клиентами				
	Комментарий:			
Отношения в коллективе				
	Комментарий:			
Лояльность к Компании				
	Комментарий:			
Навыки по профилю должности				
	Комментарий:			

Наставник _____ И.О. Фамилия

Управляющий АЗК/АЗС _____ И.О. Фамилия

С оценкой ознакомлен (а) _____ И.О. Фамилия практиканта/стажёра

РАСШИФРОВКА ПОКАЗАТЕЛЕЙ

Результативность работы – новый работник консультирует клиентов по товару, осуществляет весь процесс продажи в соответствии со стандартом Компании.

Знания по профилю должности – освоил в полной мере внутренний программный продукт компании, изучил характеристики товара, ассортимент.

Отношение к работе, работоспособность – работает с энтузиазмом, старается освоить дополнительную информацию, применять ее на практике, при необходимости готов работать дополнительно (например, прийти на работу пораньше или задержаться).

Инициативность, творческие способности – проявляет инициативу в любых вопросах, подходит к работе творчески, высказывая идеи по улучшению рабочих моментов.

Дисциплинированность, управляемость – не нарушает дисциплину, выполняет правила внутреннего трудового распорядка, на замечания руководителя, наставника и коллег реагирует адекватно, старается исправлять свои ошибки и недочеты.

Отношения с клиентами – вежлив, внимателен, обходителен в работе с клиентами, полностью удовлетворяет их потребности, искренне старается решить их проблемы.

Отношения в коллективе – выстраивает ровные рабочие отношения с коллегами, старается конструктивно решать возникающие спорные вопросы.

Лояльность к Компании – искренне проявляет интерес к работе в Компании, с удовольствием приходит на работу, только позитивно отзывается о Компании, всегда готов принимать эффективные нововведения в рабочие процессы.

Навыки по профилю должности – умеет работать с программным продуктом, соблюдает стандарты обслуживания клиентов, умеет консультировать клиентов по товарам.

ПРИЛОЖЕНИЕ 5. ДНЕВНИК ПРАКТИКИ ОПЕРАТОРА ЗАПРАВОЧНЫХ СТАНЦИЙ



ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «РН-КРАСНОЯРСКНЕФТЕПРОДУКТ»
(ООО «РН-Красноярскнефтепродукт»)

ДНЕВНИК ПО ПРАКТИКЕ

Оператора заправочных станций

Ф.И.О. практиканта _____

Дата прохождения практики с «__» _____ 20__ г.

по «__» _____ 20__ г.

г. Красноярск

В конце рабочего дня наставник должен отметить те разделы, которые прошёл практикант (стажёр), и оценить уровень усвоения материала.

Подготовка практиканта (стажёра) делится на три уровня:

Первый – практикант (стажёр) знает суть выполняемой работы, и наблюдал за выполнением ее наставником.

Второй – практикант (стажёр) выполнял соответствующую работу под наблюдением наставника.

Третий – материал усвоен, практикант (стажёр) может самостоятельно выполнять соответствующую работу.

ДЕНЬ СТАЖИРОВКИ	ФАМИЛИЯ НАСТАВНИКА	ПОДПИСЬ НАСТАВНИКА
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		

Задача	Уровень усвоения	День практики								Рекомендуемый день практики
		1	2	3	4	5	6	7	8	
ЧИСТОТА, ВНЕШНИЙ ВИД										
Полный комплект спецодежды, есть бейдж	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1-8
Спецодежда чистая, глаженная	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1-8
Поддерживает чистоту на рабочем месте	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1-8
РАБОТА НА ТРК										
ТРК – основные компоненты, принцип работы	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1
Ассортимент нефтепродуктов	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1
ТБ при работе на ТРК	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1
Действия при разливе топлива	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1
Особенности заправки автобусов и мототранспорта	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2
Особенности заправки ТС, перевозящих опасные грузы	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2
Поддержание чистоты ТРК	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2
Поддержание чистоты территории АЗК/АЗС	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2

Марки автомобилей и используемые ими нефтепродукты	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3
Приемы заправки различных видов автомобилей	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3
Задача	Уровень усвоения	День практики									Рекомендуемый день практики
Приемы, позволяющие увеличить скорость обслуживания	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4
Стандарты обслуживания клиентов (6 шагов)	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4-5
Решение конфликтных ситуаций с клиентом	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	6-7
Обслуживание 2-х автомобилей одновременно	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	6-7
Действия в нестандартных ситуациях («ТРК зависла»)	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	7-8
Мытье стекол	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	8

ОТЗЫВ УПРАВЛЯЮЩЕГО АЗК/АЗС № ____.

Практикант (стажёр) _____ закончил (а) практику (стажировку) и готов(а) к самостоятельной работе на АЗК/АЗС. Подтверждаю, что обучение по всем темам, указанным в контрольном листе и дневнике практики проведено в полном объеме и усвоено практикантом (стажёром).

Управляющий АЗК/АЗС № _____
 / _____ / Ф.И.О
 Подпись

Комментарии: _____

С оценкой ознакомлен (а) _____ И.О. Фамилия практиканта (стажёра)

Обучение в Учебном центре Общества

НАЗВАНИЕ КУРСА	ОЦЕНКА	ПОДПИСЬ МЕНЕДЖЕРА ПО ОБУЧЕНИЮ

ОТЗЫВ МЕНЕДЖЕРА ПО ОБУЧЕНИЮ

Практикант (стажёр) _____ закончил(а) обучение в Учебном центре. Подтверждаю, что обучение согласно корпоративной программы проведено в полном объёме.

Результат теста _____ %.

Менеджер по обучению _____
Ф.И.О.
Подпись

Комментарии: _____

ХАРАКТЕРИСТИКА ПРАКТИКАНТА (СТАЖЁРА)

Ф.И.О. практиканта (стажёра): _____
 Должность _____ № АЗК/АЗС _____
 Дата приёма на работу _____ Период практики _____

Критерии оценки:

- Плохо – никак не проявляет данное качество
- Посредственно – редко проявляет данное качество
- Хорошо – проявляет данное качество
- Отлично – обладает данным качеством

ПОКАЗАТЕЛЬ	ОЦЕНКА			
	ПЛОХО	УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО	ХОРОШО	ОТЛИЧНО
Результативность работы				
	Комментарий:			
Знания по профилю должности				
	Комментарий:			
Отношение к работе, работоспособность				
	Комментарий:			
Инициативность, творческие способности				
	Комментарий:			
Дисциплинированность, управляемость				
	Комментарий:			
Отношения с клиентами				
	Комментарий:			
Отношения в коллективе				
	Комментарий:			
Лояльность к Компании				
	Комментарий:			
Навыки по профилю должности				
	Комментарий:			

Наставник _____ И.О. Фамилия
 Управляющий АЗК/АЗС _____ И.О. Фамилия

С оценкой ознакомлен _____ И.О. Фамилия практиканта (стажёра)

РАСШИФРОВКА ПОКАЗАТЕЛЕЙ

Результативность работы – новый работник консультирует клиентов по товару, осуществляет весь процесс продажи в соответствии со стандартом Компании.

Знания по профилю должности – освоил в полной мере внутренний программный продукт компании, изучил характеристики товара, ассортимент.

Отношение к работе, работоспособность – работает с энтузиазмом, старается освоить дополнительную информацию, применять ее на практике, при необходимости готов работать дополнительно (например, прийти на работу пораньше или задержаться).

Инициативность, творческие способности – проявляет инициативу в любых вопросах, подходит к работе творчески, высказывая идеи по улучшению рабочих моментов.

Дисциплинированность, управляемость – не нарушает дисциплину, выполняет правила внутреннего трудового распорядка, на замечания руководителя, наставника и коллег реагирует адекватно, старается исправлять свои ошибки и недочеты.

Отношения с клиентами – вежлив, внимателен, обходителен в работе с клиентами, полностью удовлетворяет их потребности, искренне старается решить их проблемы.

Отношения в коллективе – выстраивает ровные рабочие отношения с коллегами, старается конструктивно решать возникающие спорные вопросы.

Лояльность к Компании – искренне проявляет интерес к работе в Компании, с удовольствием приходит на работу, только позитивно отзывается о Компании, всегда готов принимать эффективные нововведения в рабочие процессы.

Навыки по профилю должности – умеет работать с программным продуктом, соблюдает стандарты обслуживания клиентов, умеет консультировать клиентов по товарам.

ПРИЛОЖЕНИЕ 6. ЛИСТ ОБУЧЕНИЯ И КОНТРОЛЯ ОПЕРАТОРА-КАССИРА/ОПЕРАТОРА ЗАПРАВОЧНЫХ СТАНЦИЙ

Лист обучения и контроля оператора-кассира _____ (имя, фамилия)

Контролируемые вопросы	Дата																	Итого за период
Чистота, внешний вид																		
1. Униформа чистая \ глаженная, полный комплект, есть бэйдж																		
2. Поддерживает чистоту на рабочем месте																		
Обслуживание клиентов																		
3. Вежлив и дружелюбен по отношению к клиентам																		
4. Приветствует клиентов с улыбкой																		
5. Спрашивает у клиентов о наличии пластиковой карты																		
6. Благодарит клиентов за покупку, приглашает приехать еще																		
7. Помогает клиентам в выборе товаров																		
8. Грамотно решает конфликтные ситуации																		
Работа на кассе																		
9. Повторяет номер колонки, вид и количество топлива																		
10. Называет общую сумму покупки.																		
11. Сообщает общую полученную сумму.																		
12. Называет сумму сдачи																		
13. До окончания расчета не убирает деньги																		
14. Отдает сдачу, пересчитывая по купюрам вслух																		
15. Гасит чек и отдает его клиенту																		
16. После окончания расчета закрывает денежный ящик																		
Техника безопасности, дисциплина, прием товара																		
17. Соблюдает технику безопасности на АЗК/АЗС																		
18. Вежлив и дружелюбен по отношению к коллегам																		
19. Следует правилам внутреннего распорядка																		
20. Своевременно и точно выполняет распоряжения руководства																		
21. Контролирует сроки годности и качество сопутствующих товаров																		
22. Контролирует чистоту торгового зала и туалета																		
23. Следит за заполненностью полок																		
24. Аккуратно относится к оборудованию АЗК/АЗС и товарам магазина																		
25. Выполняет требования по приему нефтепродуктов и товаров магазина																		
ОБЩАЯ ОЦЕНКА ЗА ДЕЖУРСТВО (%) (Максимальная оценка – 100 %. Каждый пункт – 4%.)																		
Подпись работника																		

Лист обучения и контроля оператора заправочных станций _____ (имя, фамилия)

Контролируемые вопросы	Дата														Итого за период
Чистота, внешний вид															
1. Полный комплект униформы, есть значок с именем															
2. Униформа чистая \ глаженная															
3. Поддерживает чистоту на рабочем месте															
Обслуживание клиента															
4. Вежлив и дружелюбен по отношению с клиентам															
5. Подходит к клиенту в течение 12 секунд															
6. Приветствует клиентов															
7. Спрашивает вид топлива, количество, подтверждает заказ вслух															
8. Называет номер колонки															
9. Быстро, аккуратно и чисто заправляет автомобиль															
10. Прощается, приглашает приехать еще															
11. Грамотно решает конфликтные ситуации															
12. Регулирует движение на площадке															
13. Не оставляет ТРК без контроля															
14. Не выпрашивает чаевые															
Техника безопасности, дисциплина															
15. Соблюдает технику безопасности на АЗК/АЗС															
16. Вежлив и дружелюбен по отношению к коллегам															
17. Своевременно и точно выполняет распоряжения руководства															
18. Следует правилам внутреннего распорядка															
19. Контролирует чистоту территории АЗК/АЗС															
20. Аккуратно относится к оборудованию															
ОЦЕНКА ЗА ДЕЖУРСТВО															
(Максимальная оценка – 100 %. Каждый пункт – 5%)															
Подпись работника															

ПРИЛОЖЕНИЕ 7. ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ «ОПЕРАТОР ЗАПРАВОЧНЫХ СТАНЦИЙ»

(159 учебных часов)

№ темы	Наименование занятия	Содержание	Количество часов
Теоретическое обучение			
1.	Представление	Знакомство. План и распорядок работы. Организационные вопросы.	5 мин
2.	История «НК «Роснефть»»	Ключевые этапы развития ПАО «НК «Роснефть». Миссия Компании. Корпоративные ценности. Руководство Компании/Общества. Персонал, как основная ценность Компании. Ресурсная база Компании. Разведка и добыча, переработка, реализация нефтепродуктов (НП). Розничная сеть Компании. Программа лояльности Компании.	55 мин
3.	Обслуживание клиентов и сетевой бизнес	Понятия сетевого бизнеса и розничной торговой сети. ПАО «НК «Роснефть» - вертикально-интегрированная компания. Престиж торговой марки «Роснефть». Клиенты и клиентоориентированность. Этапы обслуживания клиентов.	2
4.	Поведение в конфликтных ситуациях	Понятия жалобы и претензии. Конфликтные ситуации и причины их возникновения. Эффект «домино». Алгоритм разрешения конфликтной ситуации. Приемы активного слушания. Работа с «трудными» клиентами.	2
5.	Стандарты работы оператора заправочных станций	Требования к сотрудникам АЗК. Основные принципы работы персонала АЗК. Алгоритм процесса обслуживания клиентов. Внешний вид и рабочее место оператора заправочной станции. Процесс обслуживания клиентов оператором-продавцом.	2
6.	Трудовая дисциплина. Должностные инструкции. Кодекс деловой этики	Взаимодействия работника и работодателя. Сверхурочная работа. Сменная работа. Материальная ответственность. Поощрения за труд. Дисциплинарные взыскания. Отстранение от работы. Расторжение трудового договора. Должностные инструкции персонала АЗК.	2
7.	Устройство АЗК/АЗС	Нормативно-техническая документация. Классификация АЗС. Требования к размещению АЗС. Зонирование территории АЗС. Технологическое оборудование. Поверка, градуировка и зачистка резервуаров. Работа и периодичность проверок дыхательного клапана. Система рекуперации. Устройство, поверка и юстировка ТРК. Эксплуатация трубопроводов и запорной арматуры. Система TOP. Схема работы АЗС. Техническая документация.	3
8.	Метрологическое обеспечение	Регламентирующие документы. Общие требования к организации учета НП. Объекты, параметры и проведение измерений на АЗК/АЗС. Требования к средствам измерений. Поверка средств измерений. ТРК. Мерник образцовый 2-го разряда. Резервуары. Метршток. Градуировочная таблица. Приемосдаточный анализ. Ареометр. Плотномер переносной электронный. Измерительная линейка. Термометр. Автоцистерна. Перечень основных документов в области метрологического обеспечения АЗК/АЗС.	2

№ темы	Наименование занятия	Содержание	Количество часов
9.	Нефтепродукты (моторные топлива)	Понятия нефти и нефтепереработки. Ректификация нефти (первичная переработка). Каталитический крекинг и реформинг (вторичная переработка). Автомобильные бензины и октановое число. Требования к бензину. Присадки и антидетонаторы. Топливо нового поколения «Фора». Дизельное топливо и его показатели. Требования к дизельному топливу. Экологический стандарт «Евро».	2
10.	Приём нефтепродуктов	Действия персонала АЗК до слива НП. Подготовка к сливу. Работа с документами при приеме НП. Проверка количества и качества топлива. Слив НП. Действия персонала АЗК после слива НП. Полномочия и действия водителя. Безопасность при сливе НП.	3
11.	Порядок приема-передачи смены, отчетность	Процедура приема-передачи смены. Кассовая дисциплина и бухгалтерская отчетность. Корпоративные требования и стандарты. Техническое состояние и готовность оборудования. Безопасность. Сменный отчет и его заполнение. Сдача сменного отчета.	2
12.	Мерчандайзинг, правила выкладки сопутствующих товаров	Понятие мерчандайзинга. Факторы, влияющие на принятие решения о покупке товара. Выкладка товаров в торговом зале. Группы товаров по мотивам покупки. Правила мерчандайзинга. Единые принципы выкладки товаров АЗК НК «Роснефть». Планаграмма. Ассортимент товаров. Принцип Парето, ABC-анализ. Ошибки в выкладке. Принципы обращения с товаром. Процесс работы с товаром.	2
13.	Нормативные документы, регламентирующие розничную торговлю. Закон РФ «О защите прав потребителей»	Перечень основных НД. Договор купли-продажи между продавцом и покупателем. Книга отзывов и предложений, правила ее ведения. Ценник и правила его оформления. Хранение и продажа пищевых продуктов. Порядок и правила возврата и обмена товаров.	1
14.	Автомобильные масла. Автохимия. Технические жидкости. Сервисная автохимия	Основные закономерности производства масел, их функции. Типы автомобильных масел. Классификация SAE. Классификация API. Классификация ГОСТ 17479.1-85. Общие принципы подбора и замены масел. Трансмиссионные масла и их функции, классификация по SAE и API. Типы зубчатых передач. Бренды масел Роснефть. Охлаждающие жидкости (ОЖ) и их состав. Правила выбора ОЖ. Тормозные жидкости и требования к ним.	2
15.	Рекламное обеспечение деятельности АЗК/АЗС. Карты лояльности	Регламентирующие документы. Понятие и цели рекламы. Типы рекламы. Принципы эффективной рекламы. Рекламные сообщения. Организация рекламной кампании. Основные виды информационно-рекламных материалов. Имиджевые акции. Сбытовые акции. Промоакции. Карта и программа лояльности Роснефть.	1
16.	Оказание первой помощи пострадавшим при несчастных случаях	Действия при отсутствии сознания у пострадавшего – обморок, состояние комы. Действия при остановке дыхания и кровообращения – внезапная смерть. Наружные кровотечения, раны. Травмы различных областей тела. Ожоги, эффекты воздействия высоких температур, теплового излучения. Отморозжение. Попадание НП на кожу, в глаза. Отравления НП и парами НП. Электротравмы. Порядок транспортировки пострадавшего при различных видах травм.	2
17.	Коммерческая безопасность. Работа с органами, уполномоченными на осуществление государственного контроля (надзора)	Осуществление государственной проверки. Порядок проведения проверки. Права проверяемых. Коммерческая информация. Допуск работника к сведениям конфиденциального характера. Хранение и передача денежных средств. Действия при разбойном нападении, угрозе теракта, обнаружении фальшивых купюр. Охранные системы АЗК.	1

№ темы	Наименование занятия	Содержание	Количество часов
18.	Правила пожарной безопасности на АЗК/АЗС. Действия в условиях ЧС	Основные свойства НП. Взрывоопасные зоны на АЗК. Перечень запрещенных действий на территории АЗС/АЗК. Утечки НП. Действия персонала АЗК в случае пожара. Средства пожаротушения. Воздушно-пенные, углекислотные и порошковые огнетушители. Определение категорий по пожарной и взрывопожарной опасности.	2
19.	Основные правила и требования по электробезопасности	Основные понятия. Опасные и вредные факторы, связанные с использованием электроэнергии. Действие эл. тока на организм человека. Косвенное прикосновение к токопроводящим частям. Напряжение шага. Правила освобождения от действия эл. тока. Молниезащита на АЗС/АЗК. Электрозащитные средства, применяемые в электроустановках (ЭУ). Организационные и технические мероприятия по обеспечению безопасного ведения работ в ЭУ.	1
20.	Промышленная безопасность и охрана труда	Основы охраны труда (ОТ). Обязанности работодателя и работника в области ОТ. Правовые основы ОТ. Основные опасные и вредные производственные факторы. Методы борьбы с воздействием производственных факторов. Гигиена труда. Профилактика производственного травматизма и развития профессиональных заболеваний. СИЗ. АЗК, как опасный производственный объект. Контроль и надзор в области ПБОТОС.	2
21.	Экологическая безопасность на АЗК/АЗС	Регламентирующие документы. Источники загрязнения на АЗС. Пути снижения степени загрязнения. Система улавливания паров при заправке автомобилей и при приеме НП. Системы противоаварийной защиты топливных резервуаров. Аварийный резервуар на АЗС. Локальные очистные сооружения. Устройство УСВ-М-6. Методы сбора разлитых НП на территории АЗС. Обращение с отходами на АЗС. Классификация отходов по классам опасности. Перечень возможных отходов на АЗС и их размещение. Документация по экологической безопасности и охране окружающей среды.	1
22.	Организация приема, хранения и реализации ТНП	Прием ТНП, сопроводительные документы. Действия персонала при несоответствии количества и качества товаров при приемке ТНП. Подготовка к продаже. Реализация и инвентаризация ТНП.	1
23.	Учёт ТНП на АЗК. Товарные группы и их характеристика	Приходование ТНП в торговой системе. Сроки хранения безалкогольных напитков, колбасных изделий, кондитерских изделий, шоколада, мороженого, мясных консерв, табачных изделий, чая, кофе. Санитарные требования.	1
24.	Санитарные нормы и правила при организации торговли на предприятиях общественного питания	Санитарные нормы к ассортименту, помещению, водоснабжению, микроклимату, освещению, оборудованию. Транспортирование, прием и хранение пищевых продуктов. Мероприятия по борьбе с насекомыми и грызунами. Санитарные требования к личной гигиене персонала. Обязанности и ответственность за соблюдение СанПиН.	1
25.	Итоговое тестирование	Тестирование по разделам программы, проверка тестов.	1
		<u>Итого по теоретическому обучению:</u>	<u>40</u>

Практическое обучение			
1.	Ознакомление с опасным объектом. Прохождение инструктажей. Изучение Инструкций (ППБ, ПТЭ, ОТ). Положений и прочих регламентирующих документов	Отработка знаний и умений на производственном объекте и приобретение профессиональных навыков	3
2.	Устройство и эксплуатация оборудования АЗК/АЗС	Отработка знаний и умений на производственном объекте и приобретение профессиональных навыков	4
3.	Метрологическое обеспечение	Отработка знаний и умений на производственном объекте и приобретение профессиональных навыков	3
4.	Система автоматизации, программное обеспечение и кассовые аппараты на АЗК/АЗС	Отработка знаний и умений на производственном объекте и приобретение профессиональных навыков	24
5.	Правила работы с ГСМ на АЗК и АЗС	Отработка знаний и умений на производственном объекте и приобретение профессиональных навыков	2
6.	Приём нефтепродуктов. Правила приёма автоцистерны. Оформление документов на принимаемые и реализуемые НП. Отбор проб для проведения лабораторных анализов.	Отработка знаний и умений на производственном объекте и приобретение профессиональных навыков	24
7.	Работа с ТНП, приём по количеству и качеству, отпуск, сопроводительные документы. Мерчендайзинг. Эксплуатация торгового оборудования. Основные принципы выкладки товаров. Мероприятия по предотвращению потерь (ротация, условия хранения, сроки годности).	Отработка знаний и умений на производственном объекте и приобретение профессиональных навыков	24
8.	Учёт и отчетность. Приём-передача смены.	Отработка знаний и умений на производственном объекте и приобретение профессиональных навыков	16
9.	Приобретение практических навыков безопасных методов и приёмов выполнения технологических операций.	Отработка знаний и умений на производственном объекте и приобретение профессиональных навыков	16
10.	Экологическая безопасность на АЗК/АЗС	Отработка знаний и умений на производственном объекте и приобретение профессиональных навыков	1
11.	Экзамен	<u>Лист обучения и контроля</u>	2
<u>Итого по практическому обучению:</u>			<u>119</u>
ВСЕГО:			<u>159</u>

ПРИЛОЖЕНИЕ 8. ФОРМА ЖУРНАЛА О СТАЖИРОВКЕ

(Наименование структурного подразделения, дочернего общества)

**ЖУРНАЛ
стажировки персонала на рабочем месте**

20__ г.

Страницы журнала о стажировке

Дата	Ф.И.О. стажиреуемого	Профессия, разряд стажиреуемого	Продолжительность стажировки и смен, вахт (указать срок с какого по какое число)	Дата планируемой проверки знаний	Ответственные лица		Ознакомлены			Стажировку прошел		Дата и № приказа по Обществу «О допуске к самостоятельной работе»
					за контроль прохождения стажировки (Ф.И.О. мастера)	за стажировку (Ф.И.О. рабочего наставника)	Стажер (подпись)	Наставник (подпись)	Ответственный за контроль прохождения стажировки (подпись)	подпись начальника цеха	подпись стажера	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13